ростелеком

СИСТЕМА РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ «АУРИС»

Услышать больше, чем сказано в разговоре

Видеть причины, а не отдельные звонки

ВОЗМОЖНОСТИ

Речевая аналитика берёт на себя первичную проверку звонков

РУЧНАЯ ПРОВЕРКА:

- **Ограниченная выборка**
  Супервизор успевает прослушать только часть разговоров
- **Долгая проверка**
  Нужно прослушать запись целиком и свести результаты
- **Разные оценки**
  Проверяющие по-разному трактуют один стандарт
- **Поздняя реакция**
  Повторяющиеся ошибки заметны после накопления проблем

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА:

- **100% разговоров под контролем**
  Система обрабатывает все звонки по заданным условиям
- **Быстрый разбор**
  Транскрипция и резюме в автоматическом режиме
- **Единые правила**
  Одинаковые критерии с учётом важности нарушений
- **Сигналы для управления**
  Отчёты показывают темы, ошибки и конкретные звонки

ростелеком

КАК СИСТЕМА ПРЕВРАЩАЕТ ЗВОНОК В ДАННЫЕ

Пример сценария «почему клиенты не покупают после обсуждения стоимости»

01

Сбор данных

Словарь находит разговоры с упоминанием высокой стоимости или отказом

02

Проверка

Чек-лист проверяет причину возражения и следующий шаг

03

Поиск закономерности

Отчёт показывает критерии и звонки, повлиявшие на оценку

04

Разбор примеров

Руководитель видит масштаб и получает выборку для анализа

05

Изменения

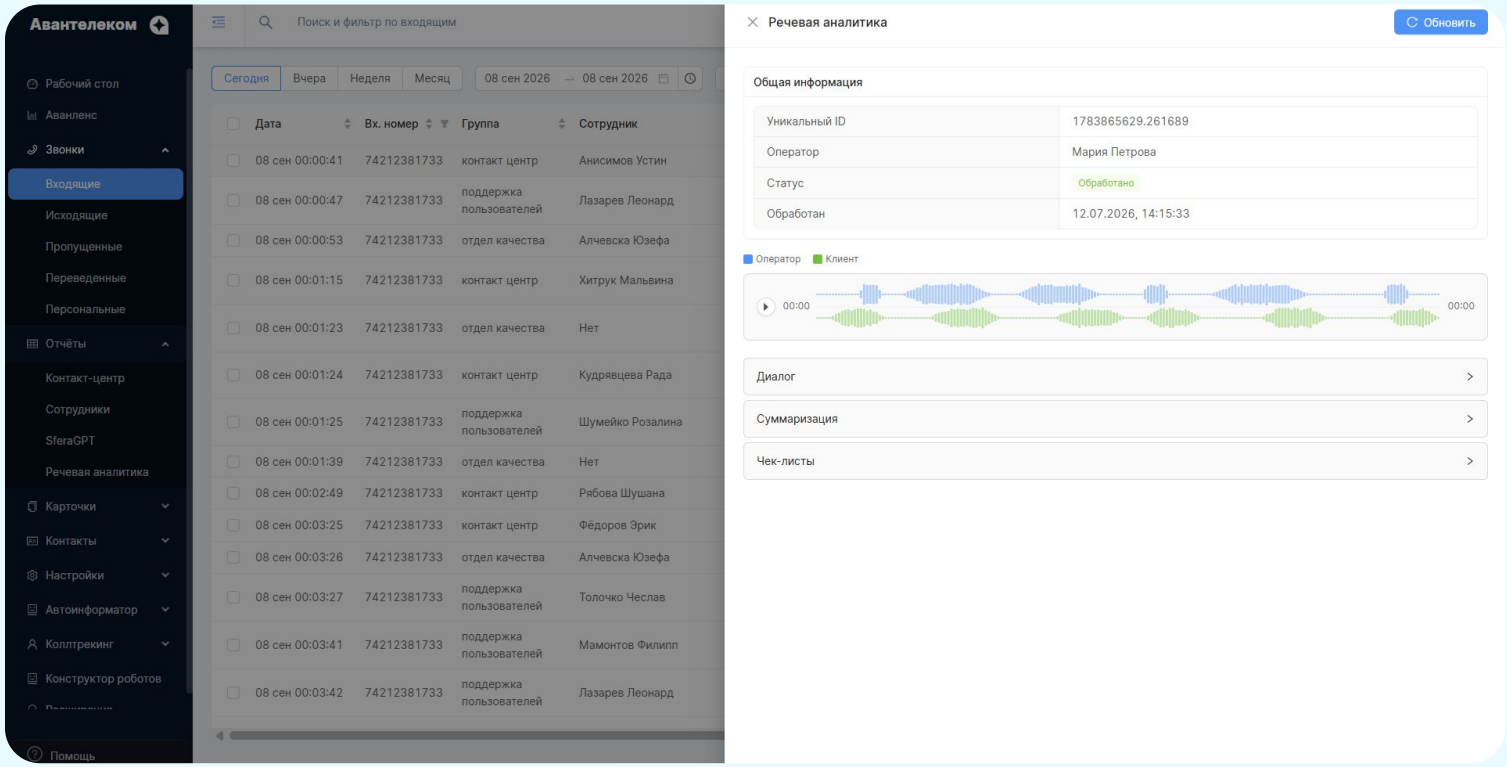
Команда использует примеры для обучения и корректировки скрипта

Руководитель видит проверяемую связь между причиной обращения, действиями оператора и результатом разговора.

ростелеком

РАБОТА СО ЗВОНКОМ

За несколько минут **руководитель понимает суть разговора** и причину оценки



- **Быстро понять суть**
  Резюме показывает причину обращения и договорённости
- **Перейти к нужному моменту**
  Выбор реплики открывает нужный фрагмент записи
- **Разобрать причину оценки**
  Чек-лист показывает выполненные и пропущенные действия
- **Подготовить обратную связь**
  Конкретный звонок становится материалом для обучения

Не нужно прослушивать звонок целиком: проверяются только важные фрагменты

авантелеком

ПОИСК И КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Поиск и словари превращают массив звонков в тематические выборки

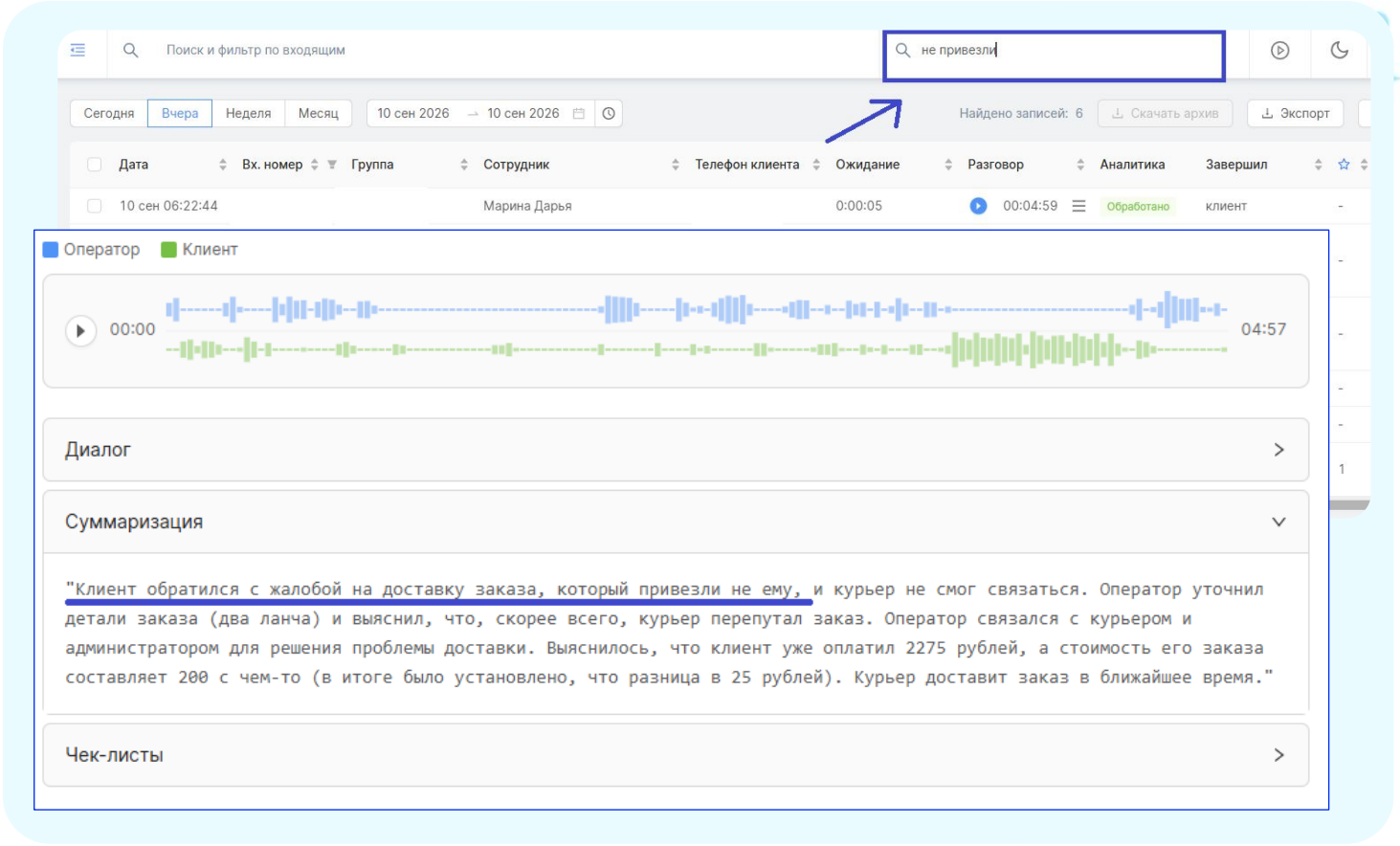
Быстро находите причины обращений, жалобы, отказы, упоминания конкурентов и повторяющиеся проблемы

РАЗОВЫЙ ПОИСК

Находит слово во всём массиве разговоров и подсвечивает нужные фрагменты

ПОСТОЯННЫЕ СЛОВАРИ

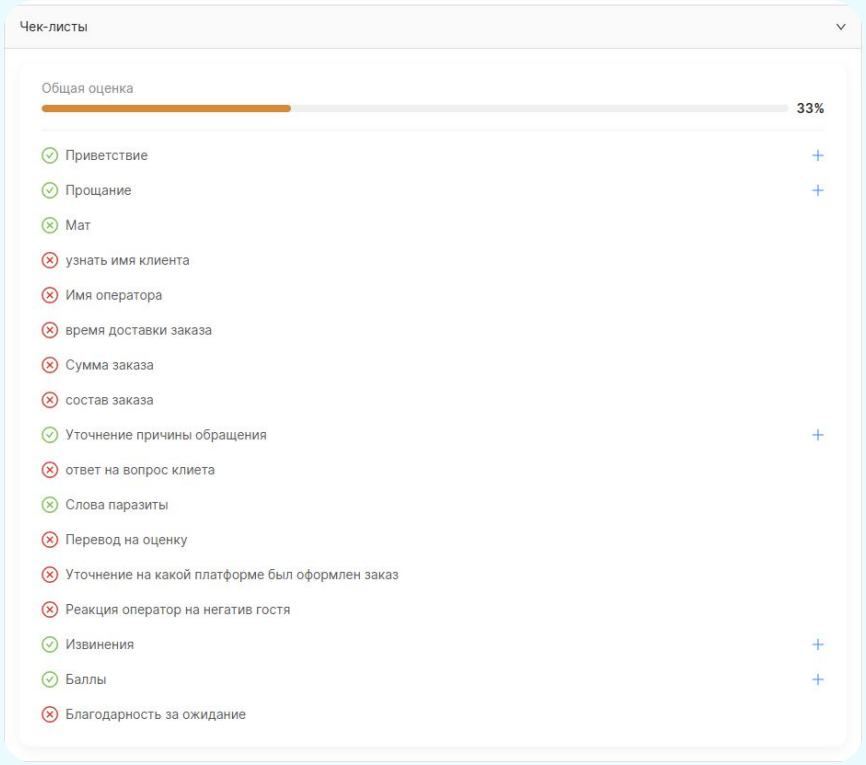
Группируют звонки по словам, фразам, ролям и сочетаниям условий.
- Речь оператора, клиента или весь разговор
- Обязательные и исключающие условия
- Готовый фильтр для супервизора



авантелеком

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Чек-листы **автоматически проверяют разговор** по стандартам компании



Смысл, а не одна фраза

Система распознаёт действие по близким формулировкам, например разные варианты прощания. Руководитель получает конкретный материал для обратной связи.

Разная важность

Критичные нарушения сильнее влияют на итоговую оценку

Гибкая структура

Критерии объединяются в блоки, редактируются и назначаются группам

ростелеком

АДАПТАЦИЯ ПОД ПРОЦЕССЫ

Каждый отдел оценивается **по своему чек-листу**

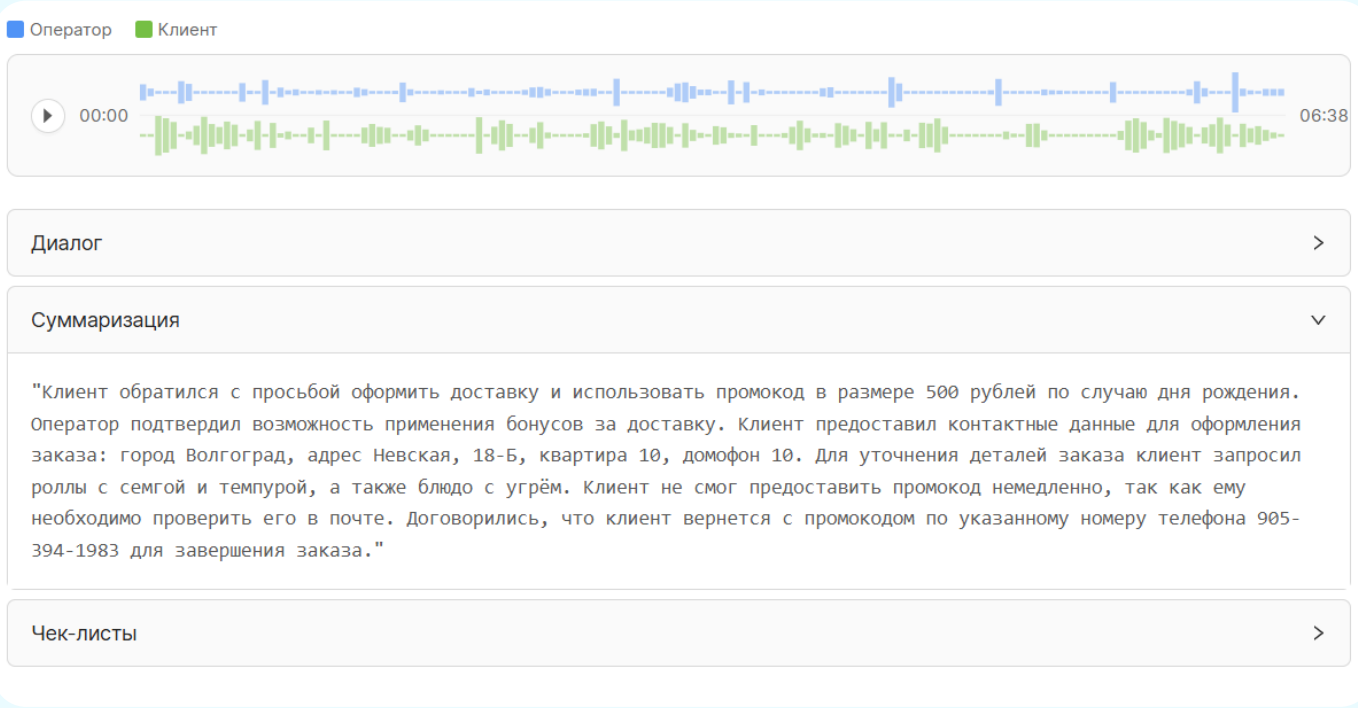
Продажи	Выявление потребности · презентация · возражения · следующий шаг
Техническая поддержка	Диагностика · корректность инструкции · подтверждение решения
Клиентский сервис	Вежливость · полнота консультации · работа с жалобой
Горячая линия	Идентификация · причина обращения · правила записи
Колл-центр для сотрудников	Регламент · полнота информирования · маршрутизация

Один продукт поддерживает разные стандарты без универсального чек-листа для всех.

ростелеком

LLM-АНАЛИЗ

Резюме отвечает на вопросы руководителя **без чтения всей транскрипции**



Резюме формируется по заданному промпту, например:

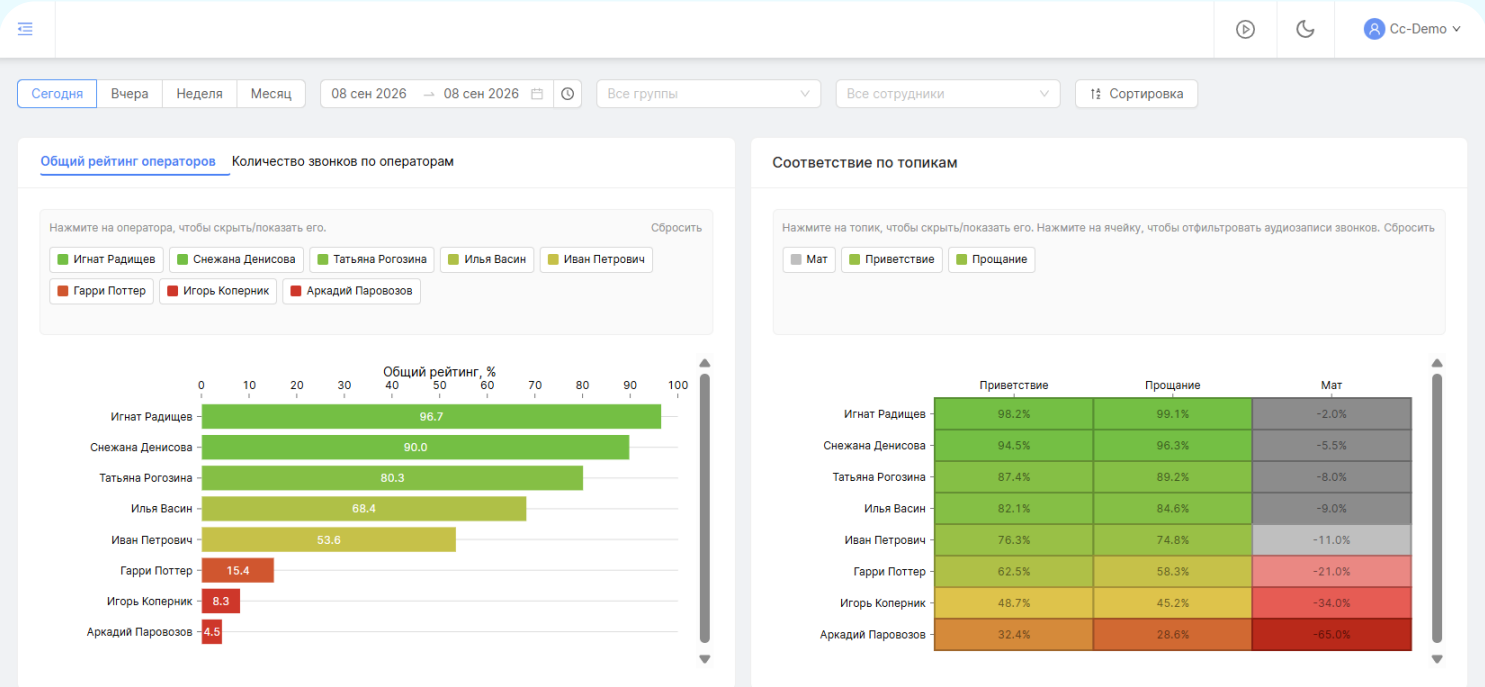
- Суть обращения и проблема клиента
- Предложенное решение и договорённости
- Следующий шаг и ответственный
- Вопросы, которые остались без решения

Руководитель открывает полную транскрипцию только при необходимости

ростелеком

АНАЛИТИКА И ОТЧЁТЫ

От низкой оценки можно **перейти к её причине** и подтверждающим звонкам



Отчёт показывает, что именно нужно изменить в работе команды

1. Снизилась оценка подразделения
2. Руководитель открывает детализацию
3. Находит критерий с низким выполнением
4. Выбирает сотрудника и открывает звонки
5. Использует примеры для обучения или корректировки скрипта

Сравнить сотрудников и подразделения

Найти критерии с низким выполнением

Проверить конкретные разговоры

ростелеком

ЦЕННОСТЬ РЕШЕНИЯ

Что получает руководитель после подключения аналитики

Контроль 100% звонков

Система обрабатывает все разговоры по заданным условиям, не остается «серых зон».

Единая оценка команды

Контроль качества не зависит от субъективной оценки ревьера.

Причины проблем в цифрах

Отчёт показывает проседающие зоны по каждому оператору, группе и параметру чек-листа.

Экономия времени

Резюме и чек-листы сокращают время на контроль качества и позволяют сфокусироваться на аналитике, а не ручной проверке.

Основа для обучения

Типичные ошибки превращаются в адресную обратную связь, а лучшие диалоги — в примеры для обучения команды.

Данные для решений

Возможность принимать взвешенные решения на основе массива данных, а не единичных звонков.

ростелеком

ВНЕДРЕНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ

Интегрируем аналитику с телефонией и превращаем её в **рабочий инструмент**

Локальное или облачное размещение

Телефония / контакт-центр — **Распознавание + LLM**

Аудиозаписи, транскрипции и результаты обработки могут оставаться внутри инфраструктуры заказчика для соблюдения ФЗ-152

Параметры сервера рассчитываются по объёму звонков, длительности записей и требуемой скорости обработки

Единая экосистема

Модуль работает внутри телефонии или контакт-центра «Авантелеком».

Настройка под процессы

Помогаем разработать словари, критерии, веса, чек-листы и промпты.

Сопровождение после запуска

Корректируем настройки по результатам работы системы.

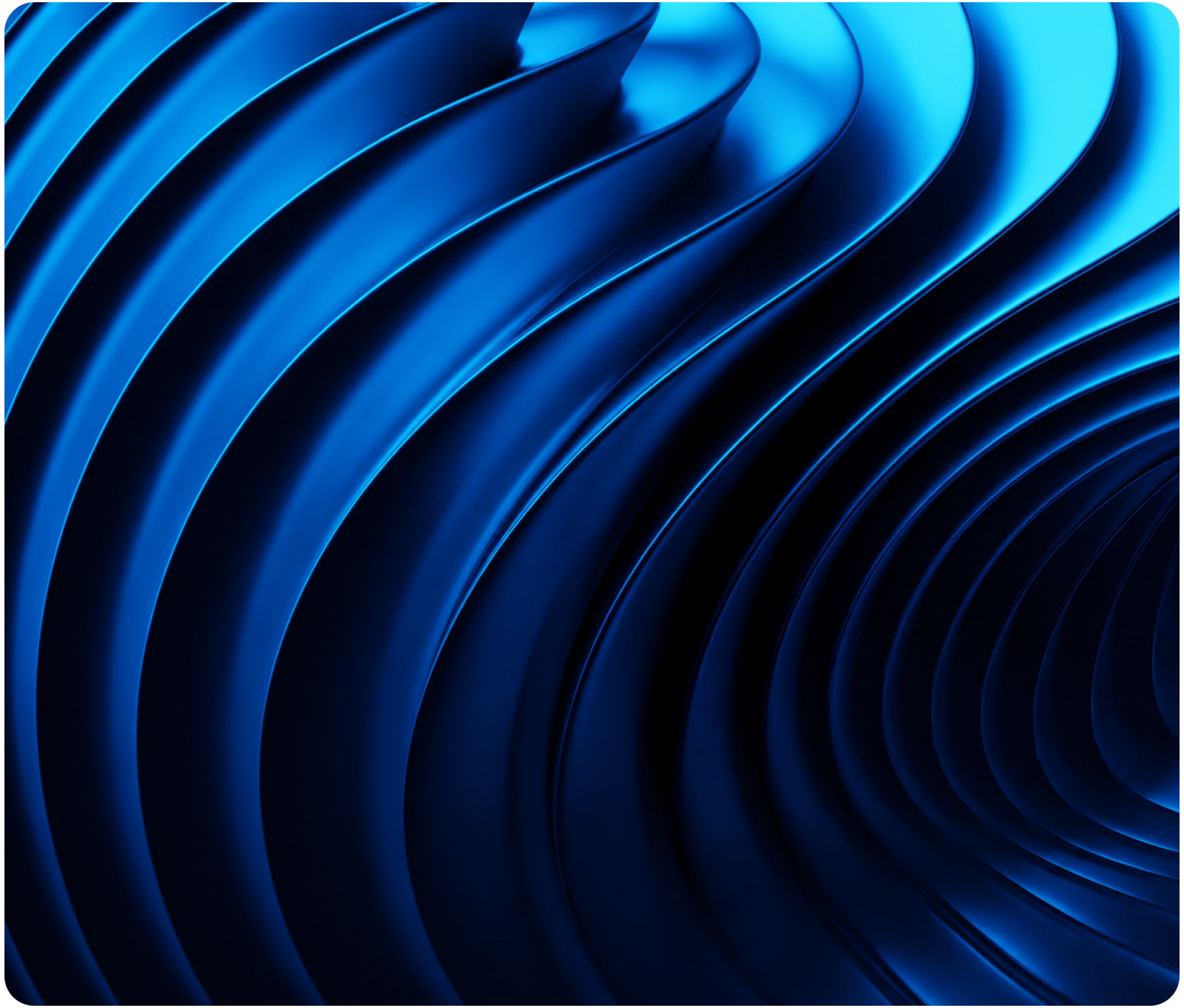
авантелеком

Проверьте речевую аналитику на собственных звонках

Пилот поможет настроить критерии под ваши процессы и увидеть управленческие сигналы в реальных разговорах:

- выбрать подразделение и выборку звонков;
- согласовать словари, чек-лист и формат резюме;
- оценить результаты вместе с руководителем и супервизором.

8 (800) 333-44-56

www.avantelecom.ru

sales@avantelecom.ru